

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan analisis dari bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan karakteristik responden sebagian besar pasien rawat jalan adalah perempuan sebagian besar adalah perempuan yaitu 54 (54 %), sedangkan laki-laki yaitu 46 (46 %). Untuk kelompok umur yang paling banyak adalah kelompok umur 29(5%), 35(5%), 27(4%), 41(4%), 58(4%). Kemudian pekerjaan responden yang banyak yaitu pada kelompok Pekerjaan lainnya seperti pedagang, ibu rumah tangga, pensiun dan lainnya sebanyak 59 (59%). Di dalam poliklinik penyakit dalam yang menjadi responden peneliti ini terdapat kepesertaan BPJS tidak beda jauh antara kepesertaan BPJS PBI dan Non PBI yaitu non PBI sebesar 43% dan PBI sebesar 57% (57 orang). responden pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Kota Depok Poliklinik penyakit dalam sebagian besar tingkat pendidikannya adalah SMA yaitu 34%.
2. Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan bahwa terdapat 6 dimensi mengenai pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien. diantaranya yaitu dimensi Kemampuan (*Ability*) yang di berikan diperoleh nilai  $p=0,000$  yang berarti lebih kecil dari *p-value* (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan bermakna, Sikap (*Attitude*) diperoleh nilai  $p=0,000$  yang berarti lebih kecil dari *p-value* (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan bermakna. Penampilan (*Appearance*) diperoleh nilai  $p=0,001$  yang berarti lebih kecil dari *p-value* (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan bermakna. Perhatian (*Attention*) diperoleh nilai  $p=0,000$  yang berarti lebih kecil dari *p-value* (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan bermakna. Tindakan (*Action*) diperoleh nilai  $p=0,000$  yang berarti lebih kecil dari *p-value* (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan bermakna. Tanggung jawab (*Accountability*)

diperolehnilai  $p=0,009$  yang berarti lebih kecil dari  $p\text{-value}$  (0,05) dengan kata lain menunjukkan hubungan bermakna.



## IV.2 Saran

Pihak RSUD Kota Depok mengadakan perbaikan seperti dari segi pelayanan nomor antrian, fasilitas ruang tunggu seperti penambahan pendingin ruangan (Kipas Angin atau AC), penambahan Dokter spesialis penyakit dalam agar mencegah terjadinya antrian yang terlalu lama untuk pemeriksaan. Mempertegas kembali terkait dengan jadwal pelayanan rawat jalan di poliklinik penyakit dalam agar jadwal bisa tepat waktu. Kemudian untuk peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian kepuasan pasien di RSUD Kota Depok agar melakukan penelitian di Poliklinik yang lainnya agar mengetahui kepuasan pasien untuk di poliklinik yang lainnya.

